

राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई व अधिनस्त परिक्रमा खंडपीठ तसेच, जिल्हा मंच या कार्यालयांमध्ये ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनीने e-filing प्रणालीची सुविधा ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्याबाबत.

महाराष्ट्र शासन

अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग

शासन निर्णय, क्रमांक: संकीर्ण-२०१६/८२०/प्र.क्र.१६/ग्रा.सं.-४

हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,

मंत्रालय(विस्तार), मुंबई-०३२

दिनांक: १३ एप्रिल, २०१८

वाचा :-

- १) मा.उच्च न्यायालयाचे जनहित याचिका क्रमांक १५६/२०११ प्रकरणी दि.५.५.२०११ रोजीचे आदेश.
- २) राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई यांचे पत्र क्र.राआ/महा/आस्था-३/२०१७/६१, दि.६.१२.२०१७

प्रस्तावना:-

राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई व अधिनस्त परिक्रमा खंडपीठ औरंगाबाद/नागपूर तसेच, जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच या कार्यालयांमध्ये ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी e-filing प्रणालीची सुविधा उपलब्ध करून देण्याबाबत मा.उच्च न्यायालयात दाखल जनहित याचिका क्र.१५६/२०११ प्रकरणी मा.न्यायालयाने दि.५.५.२०१७ रोजी आदेश दिले आहेत. त्यानुसार राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग व अधिनस्त परिक्रमा खंडपीठ तसेच, जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच या कार्यालयामध्ये ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची सुविधा ग्राहकांना देण्याकरिता ई-निविदा पद्धतीने एजन्सीची नियुक्त करावी असे निदेश शासनाने दि.२३.११.२०१७ च्या पत्रान्वये दिले होते. शासनाच्या सदर निदेशानुसार एजन्सीची नियुक्ती करण्याकरिता ई-निविदा शासनाच्या संकेतस्थळावर दि.३१.३.२०१७ रोजी राज्य आयोगाने अपलोड केली. सदर ई-निविदा भरण्याची अंतिम मुदत दि.१५.५.२०१७ पर्यंत होती. सदर ई-निविदा भरण्याच्या अंतीम मुदतीनंतर केवळ एकच निविदा M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनीची आयोगास प्राप्त झाली. सदर ई-निविदेस वरील कंपनी व्यतिरिक्त इतर कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यामुळे दि.१७.५.२०१७ व दि.२५.५.२०१७ अशा दोन वेळा मुदतवाढ देण्यात आल्या होत्या. परंतु वरील कंपनीव्यतिरिक्त एकाही कंपनीने वाढीव मुदतीत ई-निविदा अपलोड करण्यास प्रतिसाद दिलेला नाही. तथापि, M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनी व्यतिरिक्त केंद्र शासित राष्ट्रीय सूचना केंद्र (NIC), नवी दिल्ली ही संस्था सुद्धा ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी e-filing ची सुविधा विनामुल्य देण्यास इच्छुक असल्याने सदर कंपनीने त्याबाबतचे प्रात्यक्षिक दिनांक २५/७/२०१७ रोजी सादर केले

होते. परंतु, सदर संस्थेने e-filing प्रणालीची सुविधा ग्राहकांना विनामुल्य देण्यास किती कालावधी लागेल, याबाबतची माहिती राज्य आयोगास दिली नाही.

२. सद्यःस्थितीत M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या एकाच कंपनीकडून प्राप्त निविदेच्या अनुषंगाने राज्य आयोगाने शासनास सादर केलेल्या प्रस्तावास सामान्य प्रशासन विभागाने (माहिती तंत्रज्ञान कक्ष) ई-निविदेतील अट क्रमांक २.४ शिथिल करून मान्यता प्रदान केली आहे. राज्य आयोगात प्रायोगिक तत्त्वावर e-filing चे काम सदर कंपनीकडून करण्यात येत असून सदर कंपनी e-filing चे काम यशस्वी व समाधानकारकरित्या करीत असल्याचे राज्य आयोगाने अहवालात नमुद केले आहे. तसेच, सदर कंपनीला e-filing प्रणालीचे काम करण्यास मान्यता दिल्यास शासनावर कोणताही आर्थिक भार पडणार नसल्याचेही अहवालात नमुद केले आहे. यास्तव, मा.उच्च न्यायालयाचे संदर्भ क्र.१ च्या आदेशानुसार व राज्य आयोगाच्या संदर्भाधीन पत्राच्या शिफारसीनुसार राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, परिक्रमा खंडपीठ औरंगाबाद/नागपूर तसेच, जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच या कार्यालयामध्ये ग्राहकांना e-filing प्रणालीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करण्यासाठी M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनी मार्फत e-filing प्रणालीची सुविधा ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन निर्णय:-

३. मा.उच्च न्यायालयात दाखल जनहित याचिका क्र.१५६/२०११ या प्रकरणी मा.न्यायालयाने दिनांक ५.५.२०१७ रोजी दिलेल्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्याच्या दृष्टीने राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, परिक्रमा खंडपीठ औरंगाबाद/नागपूर तसेच, जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच या कार्यालयामध्ये ग्राहकांना e-filing प्रणालीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करण्यासाठी M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनीला e-filing चे काम देण्यासाठी खालील अटी व शर्तीच्या अधीन राहून याद्वारे मान्यता देण्यात येत आहे:-

- १) सदर कंपनीस मान्यतेपासून दोन वर्षांच्या कालावधीसाठी किंवा राष्ट्रीय माहिती केंद्र (NIC) या संस्थेकडून विनामुल्य प्राप्त होणारी सेवा मिळेपर्यंत, यापैकी जे अगोदर घडेल तो पर्यंत कंपनीकडून सेवा सुरु राहिल.
- २) राज्य आयोगाच्या व कोणत्याही जिल्हा मंचाच्या कार्यालयाची जागा कंपनीच्या कार्यालयासाठी वापरता येणार नाही.
- ३) सदर कंपनीने एक वर्षासाठी राज्य आयोगातील व जिल्हा मंचातील प्रकरणात अनुक्रमे रु.७५०/- व रु.५००/- इतक्या शुल्काची (Fee) ग्राहकाकडून/पक्षकाराकडून आकारणी करावी व सदर शुल्काचे दर कंपनीवर बंधनकारक राहतील. तदनंतर शुल्क वाढीबाबत शासनस्तरावरून आढावा घेऊन त्याप्रमाणे स्वतंत्रपणे निर्णय घेण्यात येईल.
- ४) M/S in-Solutions Global Ltd. कंपनीच्या कार्यालयाचा पत्ता, टोल फ्री नंबर तसेच, तक्रार दाखल करण्याचे शुल्क ठळकपणे सूचना फलकावर प्रदर्शित करणे बंधनकारक राहतील.

- ५) ग्राहक/ पक्षकार यांच्याकडून e-filing बदल प्राप्त तक्रारीचे निराकरण करणे कंपनीवर बंधनकारक राहिल.
- ६) ई-निविदेतील अ.क्र.२.४ मधील अट शिथिल करण्यात येत असून निविदेतील उर्वरित अटी कायम राहतील.
- ७) वरील सर्व अटी व शर्तीची कंपनीकडून पूर्तता होते किंवा कसे, याचे पर्यवेक्षण करण्याची जबाबदारी सर्वस्वी राज्य आयोग व जिल्हा मंच या कार्यालयांतील संबंधित प्रबंधकाकडे राहिल.
- ८) ग्राहकांकडून सर्व बँकेचे धनादेश /डी.डी./भारतीय पोस्टल ऑर्डर (IPO) स्विकारणे सदर कंपनीला बंधनकारक राहिल.
- ९) मा.उच्च न्यायालयात दाखल अनुक्रमे रिट याचिका (रि.या.क्र.१०८६/२०१७) व (रि.या.क्र.२४८८/२०१७) न्यायप्रविष्ट असून, त्या मा.न्यायालयाच्या अंतीम आदेशाच्या अधिन राहून सदर कंपनीला काम देण्यात यावे. मा.उच्च न्यायालयाचे वरील रिट याचिकांसंदर्भात अंतीम आदेश कंपनीवर बंधनकारक राहतील व त्यानुसार कंपनीचे काम एक महिन्याची पूर्वसूचना देवून, रद्द करण्यात येईल.
- १०) वरील अटी व शर्ती शिथिल करण्याचे अंतिम अधिकार शासनाकडे राहिल.

४. राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अधिनस्त परिक्रमा खंडपीठ, औरंगाबाद, नागपूर तसेच, जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच, या कार्यालयामध्ये ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी e-filing प्रणालीच्या सुविधेची दि.१ मे, २०१८ पासून अंमलबजावणी M/S In-Solution Global Ltd. Mumbai या कंपनीने करावी.

५. उक्त शासन निर्णय, महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून त्याचा संकेतांक २०१८०४१३१७१३१७९१०६ असा आहे. हा आदेश डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(भा.बा.पाटील)

उप सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत,

१. मा.राज्यपाल यांचे सचिव
२. मा.मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव
३. मा.मंत्री (अनापुवग्रासं) यांचे खाजगी सचिव
४. मा.विरोधी पक्ष नेता, विधान सभा/विधान परिषद
५. मा.राज्यमंत्री (अनापुवग्रासं) यांचे खाजगी सचिव
६. सर्व विधान सभा/विधान परिषद सदस्य

७. मा.मुख्य सचिव यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक
८. प्रधान सचिव (अनापुवग्रासं) यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक
९. प्रधान सचिव, साप्रवि (माहिती तंत्रज्ञान) यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक
१०. प्रधान सचिव, विधान मंडळ सचिवालय, यांचे स्वीय सहायक.
- ११.उप सचिव, अनापुवग्रासं विभाग यांचे स्वीय सहायक
१२. वित्तीय सल्लागार व उप सचिव, अनापुवग्रासं विभाग, मुंबई
- १३.महालेखापाल (लेवअ) महाराष्ट्र-१/२, मुंबई/नागपूर
- १४.प्रबंधक, राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई
- १५.प्रबंधक, परिक्रमा खंडपीठ, औरंगाबाद/नागपूर
- १६.सर्व प्रबंधक, जिल्हामंच
- १७.संचालक, M/S In-Solution Global Ltd., Suit # 601/602, 6th floor, New Link Road, Palm Spring, Malad (W), Mumbai-64
१८. निवड नस्ती, ग्रा.सं.-४